

# Condiciones generales de contratación de servicios de luz y gas

## Octopus Energy España S.L.U

Versión 2025-03 Actualizada el 16 de mayo de 2025

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- El objeto del presente contrato (en adelante, el "Contrato de Suministro" o el "Contrato") es el suministro por parte de OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L. (en adelante, "OCTOPUS ESPAÑA" o "el Comercializador") con CIF número B-40563082, domicilio postal: Calle Pintor Sorolla, 5 Planta 2, 46002, Valencia, correo electrónico: hola@octopusenergy.es de los servicios energía eléctrica y/o gas por en el Punto de Suministro (CUPS) correspondiente a la dirección del Cliente indicada en las Condiciones Particulares, a través de las instalaciones del distribuidor de zona correspondiente, en el punto de suministro y demás condiciones pactadas descritas en las condiciones particulares, en las presentes condiciones generales y en la normativa vigente.

1.2.- Este Contrato de suministro es de tracto sucesivo y tiene carácter personalísimo, por lo que el Cliente titular del Contrato deberá ser, en todo momento, el usuario efectivo con justo título de la energía eléctrica suministrada, que no podrá utilizarla para usos distintos para los que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros. El Cliente es responsable de la veracidad de todos los datos facilitados a OCTOPUS ESPAÑA para la correcta tramitación del Contrato y se hará cargo de todos los costes que generen los errores transmitidos a OCTOPUS ESPAÑA sobre los mismos. Este Contrato se registrará por todas las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento.

1.3.- En caso de discrepancia entre las condiciones generales incluidas en el Contrato de Suministro y las condiciones particulares, prevalecerán las particulares sobre las generales.

### 2.- CONTRATACIÓN ONLINE

2.1.- Por decisión de ambas partes, el presente Contrato de Suministro se realiza online a través de la página web [www.octopusenergy.es](http://www.octopusenergy.es) titularidad de OCTOPUS ESPAÑA y queda celebrado mediante la aceptación por parte del Cliente de las condiciones contractuales generales y particulares del servicio en el proceso de contratación online. Una vez aceptadas las condiciones por el Cliente, OCTOPUS ESPAÑA le enviará un mensaje de correo electrónico confirmando la contratación del servicio junto con las condiciones particulares y generales suscritas relativas al suministro de energía eléctrica y/o gas.



2.2.- Asimismo, el Cliente otorga su consentimiento expreso para que la recepción de la factura se haga a través de medios electrónicos. El Cliente podrá solicitar la recepción de facturas mediante correo postal a través del contacto en hola@octopusenergy.es.

2.3.- Una copia de las presentes Condiciones Generales, así como de las Condiciones Particulares, estará permanentemente accesible en la zona Clientes de la web.

### **3.- AUTORIZACIONES DEL CLIENTE**

Las presentes condiciones aplican con independencia del producto o servicio contratado. En relación a los suministros de energía eléctrica/gas, el Cliente, mediante la suscripción del presente Contrato y para el caso de que no manifieste expresamente su intención de contratar por su cuenta y riesgo el Acceso a la Red con la empresa Distribuidora (en adelante "Contrato de ATR"), acepta de forma expresa, la contratación conjunta de la adquisición de la energía eléctrica/gas y el Contrato ATR a través de OCTOPUS ESPAÑA, posibilitando de esta forma que éste pueda facturarle por ambos conceptos. En virtud de este contrato, OCTOPUS ESPAÑA resulta expresamente autorizado y facultado por el Cliente, para realizar las gestiones que sean necesarias legalmente, frente a la distribuidora, para la modificación, cancelación y resolución de su actual contrato de suministro.

### **4.- PUNTO DE SUMINISTRO, CALIDAD, INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS**

4.1.- Se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del Cliente en que se efectúa la medida del consumo de energía eléctrica/gas suministrado por OCTOPUS ESPAÑA. Las potencias y caudales máximos que el Cliente puede consumir al amparo del presente Contrato de Suministro serán las que figuren en las Condiciones Particulares, de conformidad con lo que dispone la legislación vigente y, en particular, conforme al Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre y a la Circular 3/2020, de 15 de enero, de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

4.2.- La calidad del suministro y su continuidad serán responsabilidad de la empresa Distribuidora como propietaria de la red en la que radica la instalación del Cliente. Del mismo modo, será la definida reglamentariamente en cada momento tanto en índices como en posibles derechos de compensación y reembolso en caso de incumplimiento de los niveles de calidad y, en especial, lo dispuesto en el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre para gas natural, y en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre para energía eléctrica (Arts. 101 a 103), siendo en todo caso responsabilidad de la empresa Distribuidora de la zona donde radica el punto de suministro tanto la calidad del suministro como la disponibilidad del mismo, de acuerdo con la normativa vigente, comprometiéndose OCTOPUS ESPAÑA a estos efectos a : (i) incorporar en el Contrato de ATR que se suscribe con la distribuidora el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos; y (ii) trasladar las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que pueda aplicar la distribuidora por incidencias en su red en los plazos reglamentariamente previstos.

### **5.- EQUIPOS DE MEDIDA Y ACCESO A LAS INSTALACIONES**

5.1.- El Cliente dispondrá en el Punto de Suministro, durante la vigencia de este Contrato de Suministro, de



un equipo de medida y control adecuado ("Equipo de Medida") que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, en concreto por el Real Decreto 1110/2007 y en la normativa que lo modifique o sustituya, siendo responsable de su custodia y de sus instalaciones, y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente, eximiendo a OCTOPUS ESPAÑA de cualquier contingencia que pudiera derivarse el incumplimiento de estas obligaciones. En particular, el Cliente se obliga a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial el Equipo de Medida y Control, según lo dispuesto en la normativa vigente. En caso de manipulación, OCTOPUS ESPAÑA quedará exonerada de cualquier eventualidad que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles al Cliente por dicha manipulación, y sin perjuicio de las refacturaciones que en su caso procedan de acuerdo con la normativa establecida al efecto.

5.2.- El Equipo de Medida y Control podrá ser propiedad del Cliente o alquilado a la Empresa Distribuidora. En caso de alquiler, el precio a facturar por este concepto será aplicado por la Empresa Distribuidora como propietaria de los equipos, según el precio que venga establecido por la normativa vigente.

5.3.- El Cliente, de conformidad con la normativa vigente, deberá garantizar el acceso físico a las instalaciones de medida, en horas hábiles o de normal relación con el exterior, a la Empresa Distribuidora, o a empleados o contratistas de ésta, debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, inspección, comprobación, verificación, mantenimiento, precintado u otros que, con carácter general, resulten necesarios para una prestación eficaz del Suministro.

5.4.- El Cliente se obliga a dotar sus instalaciones interiores o receptoras con mecanismos de protección contra sobreintensidades o sobretensiones, de conformidad con lo establecido en el Art. 16.3 del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión vigente, y según las prescripciones definidas en las instrucciones técnicas ITC-BT-022 e ITC-BT-023 del referido Reglamento.

## **6.- PRECIO**

6.1.- El Cliente viene obligado al pago a OCTOPUS ESPAÑA del precio del suministro contratado, de acuerdo con las Condiciones Particulares que previamente han sido puestas a su disposición por OCTOPUS ESPAÑA y que se incorporan al presente Contrato como anexo. El precio incluye el importe correspondiente al precio de la energía suministrada, el precio del peaje de acceso, cargos del sistema eléctrico, y demás costes del sistema y componentes regulados por la normativa aplicable que corresponde percibir a la Empresa Distribuidora.

6.2.- Los peajes de transporte y distribución constan de un término de facturación por potencia contratada y un término de facturación por energía activa consumida. En su caso, se aplicará también un término de facturación por potencia demandada, cuando ésta supere la potencia contratada, y un término de facturación por energía reactiva. Los cargos se diferencian según segmentos tarifarios de cargos y periodos horarios y consta de un término de potencia y un término de energía.

6.3.- El precio del suministro contratado podrá ser incrementado una vez transcurrida la duración inicial del contrato, con la aplicación del IPC anual del año anterior, o índice legal equivalente que lo sustituyera. En



caso de alquiler de Equipo de Medida, se incluirá en las facturas el precio del alquiler correspondiente.

Será asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de ATR y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la Distribuidora.

También podrá ser objeto de revisión cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro o cualquier modificación de los demás conceptos, actividades o componentes regulados (término de potencia, término de energía y/u otros conceptos regulados) que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del presente contrato, los cuáles serán trasladados automáticamente y de manera íntegra a los precios del suministro y/o servicio, con el redondeo que proceda para que tenga tres decimales, en la medida que les resulten de aplicación y sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición 8ª y así facilitar la comprensión de la factura y sus importes. En tal caso, la variación de los precios será comunicada al Cliente en la facturación siguiente a su aplicación, quedando éste facultado para resolver el Contrato sin penalización alguna, debiendo comunicar tal circunstancia a OCTOPUS ESPAÑA en un plazo máximo de quince (15) días. Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de OCTOPUS ESPAÑA se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio. Serán de cargo del cliente los cargos generados por las solicitudes que realice de cambios de potencia y titular, incluso en el caso de que los mismos no se completen por causas a él imputables.

En cualquier caso, OCTOPUS ESPAÑA se reserva la posibilidad de revisar trimestralmente las tarifas ofrecidas a sus clientes cuando las circunstancias económicas de las mismas así lo requieran (p.e. variaciones en el precio del mercado mayorista de energía eléctrica, cambios regulatorios que impliquen nuevas asunciones de costes, etc.). Dichas modificaciones deberán comunicarse a los clientes que, por su parte, tendrán la capacidad de comunicar su disconformidad en un plazo máximo de 15 (quince) días, pudiendo resolver el contrato sin ningún tipo de penalización o coste adicional al del suministro.

Adicionalmente, OCTOPUS ESPAÑA podrá revisar anualmente, coincidiendo con la renovación del Contrato establecida en la Cláusula 12º, la totalidad de las condiciones contractuales aplicables a sus clientes.

6.4.- En caso de errores administrativos o de funcionamiento incorrecto del Equipo de Medida y Control, o en caso de manipulación de las instalaciones o fraude en la medida del consumo, el Cliente deberá abonar el importe correspondiente a las refacturaciones que por estos conceptos puedan girarse, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

## **7.- CONDICIONES DE LECTURA, FACTURACIÓN Y PAGO**

7.1.- Lectura. OCTOPUS ESPAÑA facturará con la periodicidad mensual o bimestral, dependiendo de las características del equipo de medida del punto de suministro, la cantidad a abonar por el Cliente facilitada



por la Empresa Distribuidora, que es la responsable de la lectura del consumo, y conforme lo dispuesto en la normativa de aplicación, en concreto, para los consumidores en Baja Tensión hasta 15 kW de potencia contratada, el Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre.

No obstante, lo anterior, las Partes podrán establecer en todo momento una periodicidad distinta a la acordada siempre que así lo determinen expresamente, cuando venga impuesto por la normativa vigente o cuando se comunique por el Comercializador siempre conforme a la Condición 8º del Contrato.

En caso de que no se pueda acceder al Equipo de Medida para realizar la lectura, y el Cliente no ponga a disposición de la Empresa Distribuidora la lectura de su equipo, el Cliente faculta expresamente al Comercializador a facturar según las lecturas estimadas que le facilite la Empresa Distribuidora, en función del procedimiento recogido en la normativa vigente en cada momento. Todo ello, sin perjuicio de la regularización anual que se realice en base a lecturas reales y, en caso de que no sea facilitada a la Empresa Distribuidora por parte del Cliente, en base a estimaciones.

7.2.- Facturación. Las facturas recogerán el detalle del precio y el importe correspondiente a la energía consumida y la potencia contratada en cada periodo horario y cuantías obtenidas, con imputación de la parte correspondiente de los peajes y cargos, el precio del alquiler de los equipos de medida y control, y el precio de otros conceptos aplicables, así como los impuestos, recargos, tasas y/o tributos aplicables. La factura también detallará los descuentos y/o refacturaciones complementarias que, en su caso, resulten de aplicación, así como otros costes que la Administración pueda aprobar durante la vigencia del Contrato de Suministro. La facturación de energía reactiva, cuando proceda, se realizará según lo establecido en las Condiciones Particulares, conforme se determina en la legislación vigente.

A los anteriores efectos, se autoriza expresamente a OCTOPUS ESPAÑA a: (1) incluir en la factura importes correspondientes a otros servicios contratados con OCTOPUS ESPAÑA directamente y/o por cuenta de terceros y (2) la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares a partir de los dos (2) días desde la remisión de la factura.

7.3.- Pago. El pago se realizará en el plazo y por el medio de pago establecido en las Condiciones Particulares. La fecha en la que se debe realizar el pago será la de recepción, por la entidad bancaria en la que se ha realizado la domiciliación, de la comunicación con el importe a abonar.

7.3.1.- La domiciliación de los pagos se gestiona a través de la entidad GoCardless Ltd., Sutton Yard, 65, Goswell Road, Londres, EC1V 7EN, (en adelante "GoCardless").

7.3.2.- En este sentido, el Cliente garantiza que es titular de la cuenta bancaria cuyos datos ha facilitado a GoCardless al finalizar el proceso de contratación con OCTOPUS ESPAÑA. Asimismo, el Cliente ha autorizado la domiciliación bancaria cuyos datos ha facilitado a GoCardless en la cuenta designada mediante la autorización de la domiciliación bancaria SEPA B2B.

7.3.3.- En todo caso, el Cliente es el titular del contrato y a todos los efectos, ostenta la condición de deudor frente a OCTOPUS ESPAÑA en caso de retraso o impago de facturas.



7.4.- En caso de pago parcial, el Cliente podrá indicar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago si tuviera contratados otros suministros o servicios. Si no se indica, una vez cubiertos los intereses y gastos, se aplicará el pago a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio. Los pagos parciales se imputarán a los intereses debidos y, en lo que excedan de estos, a amortización de deuda. En el caso de producirse dos o más devoluciones consecutivas o alternas por impago de las facturas remitidas a la cuenta bancaria comunicada, se enviará la factura a la dirección electrónica facilitada por el Cliente para su pago en la entidad y modalidades que se señalen en las distintas comunicaciones de OCTOPUS ESPAÑA, debiendo identificar claramente el Cliente a qué facturas corresponden los pagos, quedando exenta OCTOPUS ESPAÑA de asumir cualquier daño y perjuicio en caso contrario. El pago corresponderá a consumos reales, estimados o a una cuota fija mensual en el caso de solicitarlo, previamente pactada. Las facturas no abonadas en su totalidad en las fechas previstas por causas no imputables a OCTOPUS ESPAÑA tendrán la consideración de deuda vencida.

7.5.- Demora en el pago. El Cliente incurrirá automáticamente en mora sin necesidad de intimación alguna en caso de incumplir la obligación de pago en la forma prevista anteriormente. En caso de incurrir en mora, el Cliente vendrá obligado a pagar 10 euros en todos los casos sobre gestiones de recobro de facturas impagadas, por cada factura impagada, a los que se añadirán los gastos de envío de burofax de reclamación (si se hubiera emitido) y los intereses de demora sobre las cantidades pendientes que se devengarán día a día al tipo de 1% mensual, además de cualquier otro gasto que pueda generar dicho impago para OCTOPUS ESPAÑA. Todo ello sin perjuicio de la facultad de resolución del Contrato y suspensión del suministro.

7.6.- Asimismo, el Cliente queda expresamente informado de que, de no atender el plazo de pago, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por OCTOPUS ESPAÑA a un fichero de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, así como también e independientemente de lo anterior, que le podrán ser reclamados, sin que sea necesario requerimiento previo, los intereses de demora establecidos legalmente más dos puntos a partir del día siguiente de la fecha en que debió hacerse el pago.

## **8.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES**

8.1.- OCTOPUS ESPAÑA podrá modificar las Condiciones del presente Contrato de Suministro previa comunicación al Cliente con una antelación de treinta (30) días naturales a la fecha efectiva de la modificación sin perjuicio de la facultad del Cliente de resolver el Contrato por disconformidad, sin penalización alguna. En caso de no manifestar lo contrario en el plazo de quince (15) días desde la comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por OCTOPUS ESPAÑA, así como también, en caso de que no firme un contrato con una nueva comercializadora.

No obstante, no tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por disposiciones legales o reglamentarias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de prestación, así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los precios de un producto como consecuencia de la actualización por IPC y las variaciones al alza o a la baja en las tarifas y peajes de acceso y otros valores regulados, siendo trasladables al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación, pudiendo igualmente el Cliente resolver el Contrato



sin ninguna penalización, conforme lo establecido en el apartado anterior.

Sin perjuicio de la comunicación citada anteriormente, OCTOPUS ESPAÑA informa de que reflejará debidamente en la página web las modificaciones que puedan llevarse a cabo en las Condiciones Particulares, Generales y/o Coberturas Específicas de forma que el Cliente disponga en todo momento de copia actualizada de las mismas, así como de cambios que hubieran sido realizados. OCTOPUS ESPAÑA aplicará en factura los nuevos precios y condiciones, que serán directamente aplicables al Cliente hasta que la resolución contractual se hiciera efectiva.

8.2.- Si el Cliente solicita una modificación de la potencia contratada, deberá dirigir la solicitud a OCTOPUS ESPAÑA, quien se encargará de tramitarla con la Empresa Distribuidora. Aceptada la modificación de la potencia por la Empresa Distribuidora, y previo abono por parte del Cliente de los importes que, en su caso, se deriven de la solicitud realizada, el presente Contrato se modificará automáticamente, en los términos contenidos en la solicitud del Cliente.

## **9.- DERECHOS DE ACOMETIDA Y DEPÓSITO DE GARANTÍA**

Los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, acceso en luz, así como los de acometida o alta en gas, u otros derechos necesarios para atender el nuevo suministro o para la modificación del ya existente, que correspondan a la Distribuidora, serán a cargo del Cliente (luz: art.43 y ss. RD 1955/2000; gas: 24 y ss. RD 1434/2002), debiendo respetar las limitaciones temporales establecidas. En caso de que se exija por el Distribuidor al amparo del art. 79.7 RD 1955/2000, OCTOPUS ESPAÑA podrá exigir al Cliente en el momento de la contratación y a lo largo de la vigencia del Contrato la entrega de una fianza o Depósito de Garantía. La devolución de este depósito de garantía se realizará en el momento de la resolución del Contrato, sin perjuicio de la facultad de la Empresa Distribuidora de aplicar la parte correspondiente de este depósito al saldo de las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1955/2000, o normativa que lo sustituya.

## **10.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

10.1.- Suspensión por impago. En caso de impago por parte del Cliente, y sin perjuicio de lo establecido en la Condición General 7ª, OCTOPUS ESPAÑA podrá tramitar la suspensión del suministro si transcurridos veinte (20) días naturales desde la presentación al cobro a la entidad financiera donde el Cliente tenga domiciliado el pago de la factura, o, en el caso de facturas no domiciliadas, transcurrida la fecha límite de pago indicada en la misma, ésta no hubiera sido satisfecha íntegramente. En este sentido, OCTOPUS ESPAÑA requerirá mediante comunicación fehaciente al Cliente para que en el plazo estipulado proceda a hacer efectivo el pago de la deuda vencida, así como adicionalmente de los intereses generados. El requerimiento se considerará válidamente efectuado cuando se produzca su entrega, su intento de entrega o su rechazo. Estos importes serán cuantificados y comunicados al Cliente previamente.

Una vez finalizado el plazo concedido al Cliente para hacer efectivo el pago sin que el mismo se haya hecho efectivo, OCTOPUS ESPAÑA podrá solicitar a la Empresa Distribuidora que proceda a suspender el suministro



eléctrico, comunicándose en ambos casos al Cliente la fecha prevista para la suspensión del suministro, con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas. La empresa Distribuidora no podrá señalar como día para la interrupción días festivos, ni aquellos que por cualquier motivo, no exista un servicio de atención al cliente comercial ni técnico.

No obstante, en caso de que el Cliente sea persona física titular del Contrato para el punto de suministro de electricidad en su vivienda habitual, cuente con una potencia contratada igual o inferior a 10 kW, la suspensión del suministro por parte OCTOPUS ESPAÑA se ajustará al procedimiento establecido en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, o normativa que lo sustituya.

En cualquier caso, el ejercicio por OCTOPUS ESPAÑA del derecho a suspender el suministro no exime al Cliente de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, conforme a lo establecido en el Contrato.

10.2.- Reposición del suministro. Si OCTOPUS ESPAÑA suspendiese el suministro por impago, no se producirá la reconexión del mismo hasta que el Cliente haya realizado todos los pagos adeudados, así como los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reconexión del suministro. En caso de pago, OCTOPUS ESPAÑA lo comunicará al Distribuidor con el fin de proceda éste a la reconexión en un plazo de entre 24 horas, salvo que haya sido comunicada la resolución del Contrato.

10.3.- Suministro esencial. En caso de que se trate de un suministro que se preste en el seno de un ámbito doméstico, circunscrito a personas físicas en su vivienda habitual, en el que dicho suministro se considere esencial, por ser imprescindible para la alimentación de un equipo médico que resulte indispensable para mantener con vida a una persona, el Cliente se obliga a comunicar al Comercializador la existencia de este hecho, así como a remitirle la documentación acreditativa de tal extremo, formalizada por personal médico, en los términos establecidos en la Ley 24/2013, de 27 de diciembre.

10.4.- Causas de suspensión del suministro. Podrá suspenderse el suministro o servicio por las razones siguientes: a) En casos de fuerza mayor y caso fortuito, tal y como son definidos en la Condición General 15ª; b) En caso de fraude o manipulación, o de instalaciones peligrosas que supongan riesgo para la seguridad de personas o bienes; c) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato; d) En general, en los supuestos previstos en la normativa energética vigente cuando ello sea imprescindible temporalmente para el mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad del suministro así como personas o bienes; e) Cuando se haga uso del suministro en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; f) Por resolución contractual.

10.5.- En caso de suspensión del suministro por causas ajenas al Cliente, OCTOPUS ESPAÑA, actuará en nombre e interés del Cliente frente a la empresa Distribuidora para reclamar el restablecimiento del suministro lo antes posible, sin perjuicio de ponerse el Cliente en contacto con la empresa Distribuidora de la zona que es encargada de las cuestiones técnicas a efectos de poder restablecer los fallos de red. El Cliente tiene a su disposición en su factura el número de teléfono de la misma.



## 11.- RESOLUCIÓN

11.1.- Causas de resolución del contrato. Son causas de resolución con independencia de las señaladas en la legislación vigente, las siguientes: a) La finalización del plazo de vigencia del Contrato o, en su caso, de cualquiera de sus prórrogas; b) El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato de Suministro, en especial, el impago del precio o incumplimiento reiterado de las condiciones de pago; c) La situación de insolvencia y la solicitud o declaración de concurso de acreedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 22/2003; d) En caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por OCTOPUS ESPAÑA en los términos establecidos en la Condición 8ª; e) La falta de aportación de depósito o aval bancario en el plazo requerido; f) La interrupción del suministro por impago durante más de dos (2) meses desde la fecha de suspensión; g) El no permitir la entrada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, en los locales donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control a personal autorizado por la empresa distribuidora encargada de la medida; h) La negligencia del consumidor respecto a la custodia de los equipos de medida y control, con independencia de quién sea el propietario de los mismos; i) La negligencia del consumidor respecto a la instalación de equipos correctores en el caso que produzca perturbaciones a la red y, una vez transcurrido el plazo establecido por el organismo competente para su corrección, ésta no se hubiera efectuado; j) la comunicación del cliente de una forma irrespetuosa y/o que atente contra la identidad y/o libertad sexual, religiosa, racial o de género con el personal de OCTOPUS ESPAÑA y k) La suspensión del suministro o del acceso en los casos de fraude.

11.2.- En caso de conformidad con el inicio del suministro de energía eléctrica/gas antes del señalado plazo el Cliente abonará a OCTOPUS ESPAÑA un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado del ejercicio del derecho de desistimiento. Dicho importe se calculará sobre la base del precio total acordado en el Contrato.

11.3.- Resolución por parte del cliente. En caso de rescisión unilateral del Contrato por parte del Cliente con anterioridad a la fecha de finalización de este primer año, cuando se trate de un contrato en baja tensión, podrá dar lugar a una penalización económica, cuando dicha rescisión cause daños al Comercializador, de como máximo el 5% del precio por la energía estimada pendiente de suministro. No obstante, no será de aplicación esta penalización cuando la rescisión unilateral del Cliente traiga causa de una modificación de las condiciones económicas y/o generales por parte OCTOPUS ESPAÑA, de acuerdo con las estipulaciones de este contrato. La rescisión de las eventuales prórrogas del Contrato por parte del Cliente no dará lugar a ningún tipo de penalización.

El ejercicio de la facultad de resolución por el Cliente respecto de uno de los Servicios no implica la del resto de Servicios contratados, salvo mención expresa. Disputabilidad: El presente Contrato se concierta sobre las circunstancias declaradas por el Cliente referentes a la Instalación, las cuales constituyen la base para la aceptación del Contrato por OCTOPUS ESPAÑA y fundamentan la validez del Contrato. Por tanto, el Cliente afirma que los datos aportados relativos a la Instalación y a él mismo son ciertos y se obliga a comunicar a OCTOPUS ESPAÑA todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de la Instalación y de sí mismo.



11.4.- OCTOPUS ESPAÑA podrá rescindir unilateralmente el Contrato desde que haya tenido conocimiento de la inexactitud, reserva, omisión o variación de las circunstancias reales referidas a la Instalación y al Cliente, sobre las que se fundamenta la validez del Contrato. Asimismo, se reserva el derecho a rescindir unilateralmente el Contrato si detectase que las Instalaciones del Cliente incumplen lo establecido en la normativa legal y técnica aplicable o en el caso de que, detectado un problema que afecte a la seguridad de personas y/o cosas, el Cliente no aceptase la modificación/reparación de las mismas.

## **12.- DURACIÓN, ENTRADA EN VIGOR E INICIO DEL SERVICIO, RESCISIÓN ANTICIPADA, GARANTÍA**

12.1.- El Contrato entrará en vigor el día de su firma y tendrá la duración establecida de un (1) año desde la fecha de inicio del suministro, salvo que se acuerde otra duración en las Condiciones Particulares. El contrato será prorrogado automáticamente por periodos anuales de no mediar comunicación fehaciente por las partes con quince (15) días naturales de antelación a la fecha de vencimiento o a cualesquiera de sus prórrogas mediante cualquier medio que permita tener constancia de la identidad y de la voluntad del interesado, y sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato. En todo caso, si el Cliente desiste del contrato antes de la finalización del período de duración en vigor, perderá el derecho a todos descuentos, bonificaciones o beneficios aplicados por OCTOPUS ESPAÑA durante dicho período, cuyo importe será facturado al Cliente. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido específicamente en la legislación vigente para contratos de duración inferior a un (1) año.

12.2.- El Contrato entrará en vigor en el momento de su firma, aunque su efectividad queda condicionada al otorgamiento por parte de la Empresa Distribuidora del acceso a la red de distribución. El plazo máximo previsto para la conexión será de dos (2) meses desde la firma del presente Contrato de Suministro.

12.3.- No obstante lo anterior, la vigencia del presente Contrato de Suministro quedará condicionada a la verificación de la solvencia del Cliente por parte de OCTOPUS ESPAÑA. Como consecuencia de dicha verificación de solvencia, o en caso de producirse una situación de impago, OCTOPUS ESPAÑA podrá condicionar la prestación del suministro a la presentación por el Cliente de una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario según el modelo que proporcione OCTOPUS ESPAÑA, en su caso. OCTOPUS ESPAÑA restituirá al Cliente la garantía recibida con posterioridad a la terminación del Contrato, reservándose la facultad de retener la misma por el importe de todos aquellos cargos no satisfechos, así como los cargos resultantes de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente. En el caso de que la garantía no sea constituida, como condición previa a la entrada en vigor del presente Contrato, el presente Contrato quedará resuelto sin obligación de indemnización alguna. Una vez iniciado el contrato, OCTOPUS ESPAÑA podrá solicitar en el caso de que empeore su situación crediticia durante el contrato, OCTOPUS ESPAÑA podrá solicitar una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario según el modelo que proporcione OCTOPUS ESPAÑA, en caso de que el Cliente no la entregue, OCTOPUS ESPAÑA podrá rescindir anticipadamente el presente contrato sin que ello dé lugar a indemnizar daños y perjuicios a favor del Cliente.

## **13.- CESIÓN**



OCTOPUS ESPAÑA podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones a cualquier empresa, siendo suficiente a tal efecto realizar la correspondiente comunicación al Cliente.

## 14.- CAMBIO DE TITULARIDAD DEL CONTRATO

14.1.- Siempre que se esté al corriente en el pago, se podrá traspasar el contrato a nombre de otro consumidor que vaya a hacer uso de la energía en idénticas condiciones y formalice el correspondiente contrato y el cual se subrogará en las mismas condiciones.

14.2.- Para hacer efectivo el traspaso del contrato o la subrogación en los derechos y obligaciones del mismo, será necesaria la presentación por el Cliente de un escrito de solicitud de cambio de titularidad, firmado asimismo por el nuevo Cliente. Asimismo, y en base a lo establecido en la normativa aplicable en caso de que sea necesario para llevar un cambio de titular OCTOPUS ESPAÑA se reserva el derecho a solicitar el correspondiente justo título que acredite la legitimidad del solicitante cuando la petición de cambio sea realizada por una persona distinta al titular de la red.

## 15.- FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

No responderán ni el Cliente ni OCTOPUS ESPAÑA de los eventuales incumplimientos del presente Contrato de Suministro en casos de fuerza mayor y caso fortuito. Se consideran causa de fuerza mayor los hechos imprevisibles o que previstos sean inevitables e irresistibles, ajenos a las partes, desde el momento en que los mismos imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato de Suministro. En particular, no responderá OCTOPUS ESPAÑA si existe una imposibilidad por parte del Comercializador de adquirir o hacer llegar la energía eléctrica al Cliente, por causas no imputables a él, o por intervención directa o indirecta de terceros.

## 16.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable en cada momento, en especial y para suministros, Ley 24/2013 y normativa de desarrollo. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación de la que es titular y en la que se presta el suministro y/o servicio. Aquellos consumidores (art. 3 RD Legislativo 1/2007) que contratarán el suministro eléctrico podrán acudir a las entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo definidas en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y, en materia del sector eléctrico, al procedimiento establecido en la Ley 24/2013.

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle de Velázquez 126, 4º-I, 28006, Madrid (España). Para más información: [www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es).



Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código de Conducta, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además, te recordamos que puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

## 17.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

17.1.- De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, se informa al Cliente que sus datos serán tratados bajo la responsabilidad y propiedad de OCTOPUS ESPAÑA en calidad de Responsable del Tratamiento con domicilio en Calle Pintor Sorolla, 5 Planta 2, 46002, Valencia.

Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos son: [dpd@octopusenergy.es](mailto:dpd@octopusenergy.es)

17.2.- Los datos personales del Cliente son tratados con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual, así como en su caso, gestionar el envío de comunicaciones comerciales por vía electrónica siempre que lo haya autorizado de manera expresa.

17.3.- Criterios de conservación: los datos de carácter personal tratados con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente se conservarán durante no más tiempo del necesario para mantener el fin del tratamiento o mientras existan prescripciones legales que dictaminen su custodia y cuando ya no sea necesario para ello, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la anonimización de los datos o la destrucción total de los mismos.

17.4.- OCTOPUS ESPAÑA manifiesta que ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal.

17.5.- Comunicación de los datos: los datos personales podrán comunicarse para el cumplimiento de una obligación legal y/o previo requerimiento legal, judicial o administrativo, a fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, a Juzgados y Tribunales, a administraciones públicas competentes, a la Agencia Española de Protección de Datos, así como a plataformas de pago, bancos y empresas respecto de las cuales resulte necesaria dicha comunicación para que puedan procesarse las transacciones.

17.6.- Destinatarios: Sus datos no serán cedidos para otras finalidades distintas a las anteriormente descritas,



salvo obligación legal. Ahora bien, se informa que, para la prestación de determinados servicios, tales como autorización domiciliar bancaria SEPA para el cobro de las facturas de suministro OCTOPUS ESPAÑA contrata servicios de terceras empresas para que éstas por cuenta de OCTOPUS ESPAÑA en calidad de encargadas del tratamiento puedan acceder a determinados datos y prestar el servicio.

Estos prestadores de servicios únicamente tratarán los datos para las finalidades establecidas por OCTOPUS ESPAÑA y siguiendo sus precisas instrucciones reguladas en el correspondiente contrato de encargo, cumpliendo rigurosamente las normas legales sobre protección de datos personales, seguridad de la información y demás normas aplicables.

17.7.- Derechos. El Cliente puede, en cualquier momento ejercer el derecho de acceso a los datos personales; a solicitar su rectificación, supresión, oposición, limitación de su tratamiento y en su caso la portabilidad de sus datos personales.

Estos derechos podrán ejercerse mediante comunicación escrita dirigida a OCTOPUS ESPAÑA, enviando su petición a la dirección de correo electrónico [hola@octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es) o en su defecto, a la dirección Calle Pintor Sorolla, 5 Planta 2, 46002, Valencia, identificando qué derecho desea ejercer, acompañando a su petición una copia de su DNI o documento acreditativo de su identidad.

Igualmente, el Cliente en cualquier momento podrá revocar su consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales por vía electrónica siguiendo las instrucciones al pie del correo electrónico o enviando su petición a la dirección [hola@octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es).

Asimismo, en cualquier momento puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de OCTOPUS ESPAÑA dirigiéndose a la dirección de correo electrónico [dpd@octopusenergy.es](mailto:dpd@octopusenergy.es)

En caso de considerar que no se ha satisfecho el ejercicio de sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Más información en [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

El Cliente queda también informado de la posibilidad de presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos, si no obtiene la satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de su sede electrónica [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

17.8.- Con la finalidad de mantener actualizados los datos, el cliente deberá comunicar cualquier cambio que se produzca sobre los mismos.

## **18.- COMUNICACIONES A DISTANCIA Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

18.1.- Las partes acuerdan y consienten de manera expresa que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo y ejecución del contrato, incluida la validez y eficacia en la realización de notificaciones que OCTOPUS ESPAÑA pueda remitir al Cliente, puedan ser realizadas por correo ordinario, medios telefónicos, electrónicos o telemáticos (incluyendo SMS y/o sistemas de códigos concretos de identificación o de claves específicas de seguridad que puedan ser facilitados para estos fines por OCTOPUS ESPAÑA) o por cualquier



otro soporte duradero que garantice la comunicación. En caso de contratación telefónica o electrónica de los servicios indicados en las Condiciones Particulares y siempre que el Cliente se haya puesto en contacto con OCTOPUS ESPAÑA, una vez se proceda a la grabación o registro por OCTOPUS ESPAÑA, las presentes Condiciones Generales, Particulares y Anexos que conforman el Contrato y que se remiten tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado de acuerdo con lo dispuesto en el RD Legislativo 1/2007. A estos efectos, el Contrato se entenderá perfeccionado desde el momento de la grabación o registro del consentimiento sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente. En el caso de que sea OCTOPUS ESPAÑA quien se ponga en contacto con el Cliente, se entenderá perfeccionada la contratación cuando el Cliente haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito a través de los medios establecidos (papel, email o SMS). Todo ello sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al Cliente. Ambas partes acuerdan dotar de eficacia jurídica y plena validez al consentimiento y aceptación expresado por el Cliente a través de los medios anteriormente citados.

18.2.- Para cualquier tipo de queja, reclamación e incidencia en relación con el servicio contratado u ofertado, así como cualquier solicitud de baja o de información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro, o sobre comunicaciones recibidas, puede dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de OCTOPUS ESPAÑA de manera presencial al domicilio social de OCTOPUS ESPAÑA, llamando al número de teléfono gratuito 900 759 190 , o bien puede dirigirse a la dirección de correo electrónico [hola@octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es).

18.3.- En caso de que el Cliente presente una reclamación, de no resolverse en el plazo de un (1) mes, o si resuelta, no fuera estimada, el Cliente podrá presentar su reclamación ante los órganos arbitrales autonómicos, a la que OCTOPUS ESPAÑA está adherido, a los efectos de la tramitación de los servicios de mediación y sistema arbitral de consumo.

18.4.- Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el Cliente que sea persona física podrá someter la controversia al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales. En este caso, el procedimiento aplicable será aprobado por Orden del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, sin que puedan ser objeto del mismo las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de energía eléctrica.

## **19.- INFORMACIÓN DE DERECHO DE DESISTIMIENTO**

Como consumidor (art. 3 RD Legislativo 1/2007), tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce (14) días naturales sin necesidad de justificación y a contar desde la celebración del contrato. Para ejercer este derecho, deberá usted notificarnos a la dirección [hola@octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca por correo electrónico o correo postal. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que OCTOPUS ESPAÑA pondrá a su disposición en la web (<https://octopusenergy.es/politicas>). Su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que



venza el plazo correspondiente. En caso de que usted previamente hubiera solicitado que el suministro de energía eléctrica se iniciase durante el período de desistimiento, estará obligado a abonar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento que comunique el desistimiento, en relación con el objeto total del Contrato.

## **20.- TRADUCCIÓN AL INGLÉS**

Toda la información y documentación disponible en la versión en inglés de la presente página web se proporciona únicamente a efectos informativos. En caso de discrepancia entre el contenido de la versión en inglés y el de la versión original en español prevalecerá el de esta última.

## **21.- PROGRAMA DE REFERIDOS Y OTROS INCENTIVOS**

21.1.- De manera ocasional, OCTOPUS ESPAÑA podrá ofrecer premios, incentivos de marketing, promociones y ofertas (en adelante, las "Promociones"). Las presentes condiciones generales serán de aplicación a cualquier Promoción a la que el Cliente pueda acceder. Estas Promociones podrán contar con sus propios términos y condiciones particulares, en cuyo caso se informará al Cliente en el momento de la Promoción.

21.2.- Condiciones generales del crédito promocional:

21.2.1.- El crédito promocional recibido solo se podrá utilizar para reducir el importe de las facturas de electricidad. No podrá aplicarse a las facturas de gas.

21.2.2.- El crédito promocional no podrá retirarse en forma de efectivo.

21.2.3.- El crédito promocional no podrá transferirse a otras cuentas de OCTOPUS ESPAÑA.

21.2.4.- En caso de que el Cliente se dé de baja y aún tenga crédito disponible, este se perderá y no podrá ser recuperado en el futuro, incluso si el Cliente volviera a contratar el servicio con OCTOPUS ESPAÑA. Asimismo, cualquier Cliente que recupere la condición de tal en un período inferior a 12 meses desde su baja, no podrá beneficiarse de dicho crédito promocional.

21.2.5.- El crédito promocional es acumulable con otros incentivos o premios, siempre y cuando las condiciones particulares de las Promociones no indiquen que son incompatibles entre sí.

21.2.6.- El crédito promocional no tiene fecha de caducidad.

21.3.- Condiciones generales del programa de referidos:

21.3.1.- Para que el Cliente pueda beneficiarse del programa de referidos, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

21.3.1.1.- El Cliente deberá ser cliente activo de OCTOPUS ESPAÑA. En caso de darse de baja antes del pago de su primera factura, no tendrá derecho a beneficiarse del programa de referidos.



21.3.1.2.- La persona referida por el Cliente no deberá ser ya cliente de OCTOPUS ESPAÑA, ni haber sido cliente en los últimos doce (12) meses.

21.3.1.3.- La persona referida deberá completar su alta y abonar el importe de su primera factura para que el Cliente pueda recibir el beneficio de la Promoción.

21.3.1.4.- La persona referida deberá darse de alta utilizando específicamente el enlace proporcionado al Cliente. No se considerará válida si utiliza otros medios, como la web de OCTOPUS ESPAÑA u otras páginas promocionales.

21.3.1.5.- La recompensa estándar del programa de referidos consiste en que tanto el Cliente referidor como la persona referida recibirán una bonificación de cincuenta euros (50 €) tras el pago de la primera factura de la persona referida (en adelante, el "Incentivo Genérico Inicial").

21.3.1.6.- El Cliente no podrá utilizar su código y/o enlace para crear referidos en foros o páginas web no autorizadas expresa y previamente por OCTOPUS ESPAÑA.

21.3.1.7.- El Cliente, a efectos de compartir su código de referidos, no podrá utilizar ningún elemento de comunicación, visual, de texto o auditivo, que esté protegido por la propiedad intelectual de OCTOPUS ESPAÑA, salvo autorización expresa y por escrito.

21.3.1.8.- El Cliente no podrá realizar campañas publicitarias sin el permiso expreso y por escrito de OCTOPUS ESPAÑA.

21.4.- Categorización de clientes en el programa de referidos:

A efectos del programa de referidos de OCTOPUS ESPAÑA, los clientes serán clasificados en las siguientes categorías en función del número de referidos completados, pudiendo acceder a ventajas adicionales en cada nivel:

- Sin categoría: Clientes que no han realizado ningún referido.
- Principiante de las Olas: Clientes que han realizado un (1) referido.
- Experto de los Mares: Clientes que han realizado entre dos (2) y seis (6) referidos.
  - Al alcanzar el tercer (3) referido, sobre el Incentivo Genérico Inicial, el Cliente recibirá un incentivo adicional de cincuenta euros (50 €).
  - Al alcanzar el quinto (5) referido, sobre el Incentivo Genérico Inicial y cualesquiera otros incentivos que pudieran ser de aplicación, el Cliente recibirá un incentivo adicional de cien euros (100 €).
  - Los referidos cuarto (4), sexto (6) y posteriores dentro de esta categoría no otorgarán incentivos adicionales, más allá del Incentivo Genérico Inicial.
- Maestro de los Océanos: Clientes que han realizado entre siete (7) y veintinueve (29) referidos. A partir de este nivel, el valor del Incentivo Genérico Inicial tendrá un valor de 60 € (sesenta euros) en lugar de 50 € (cincuenta euros). La diferencia de valor (10 €) se abonará de forma acumulada una



vez por semana, momento en el que se enviará una comunicación específica al Cliente.

- Capitán de las Profundidades: Clientes que hayan realizado más de veintinueve (29) referidos. A partir de este nivel, el Cliente podrá optar por recibir los incentivos del programa de referidos en forma de abono en efectivo, en lugar de crédito promocional aplicado a su factura. Para acceder a esta categoría se tendrá que firmar un contrato entre las partes, OCTOPUS ESPAÑA tendrá que aceptar al cliente en esta categoría.

21.5.- OCTOPUS ESPAÑA se reserva el derecho a cancelar o modificar los términos de cualquier Promoción sin previo aviso. En caso de disputa sobre cualquier aspecto de una Promoción, la decisión de OCTOPUS ESPAÑA será definitiva y no se iniciará ningún proceso de reclamación.

21.6.- OCTOPUS ESPAÑA podrá cancelar cualquier Promoción si detecta que el Cliente ha utilizado el enlace promocional facilitado como medio publicitario o reclamo comercial para captar clientes de forma masiva. En particular, OCTOPUS ESPAÑA revisará todas las cuentas promocionales creadas y cancelará cualquier Promoción aplicada si recibe quejas de otros clientes o si el código promocional ha sido utilizado más de 10 veces en un periodo de doce (12) meses. En estos casos, OCTOPUS ESPAÑA se reserva el derecho de cancelar el código promocional o la Promoción afectada.

21.7.- Las Promociones no son acumulables. Si el Cliente participa en varias Promociones al mismo tiempo, se aplicará aquella de mayor cuantía solicitada por el Cliente.

## 22.- CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE COMPENSACIÓN DE EXCEDENTES

En este apartado se relacionan las condiciones generales para la retribución de los excedentes de energía producida a través de una instalación de autoconsumo fotovoltaico, con vertido a la red y con compensación de excedentes. En todo caso, estas Condiciones Generales de Compensación de Excedentes únicamente serán de aplicación en las Tarifas que Octopus indique en las Condiciones Particulares. A efectos del presente anexo, se consideran excedentes de generación a los kWh que la instalación de autoconsumo que el Cliente dispone produce, no autoconsume y vierte a la red eléctrica. OCTOPUS ESPAÑA compensará, en la factura eléctrica del Cliente, los excedentes de generación con arreglo a la siguiente fórmula:

Importe € de Energía retribuida (Excedente) = Precio (indicado en las condiciones particulares del contrato) \* kWh generados y no autoconsumidos.

Será OCTOPUS ESPAÑA el encargado de realizar con la Distribuidora eléctrica los trámites necesarios para que el Cliente acceda de forma gratuita a esta compensación mediante la retribución de los excedentes de energía, siempre que el Cliente aporte toda la documentación necesaria para realizar dicho trámite.

El precio del excedente se especificará en el contrato con cada Cliente atendiendo a las circunstancias del mismo. En este sentido, se aplicará un precio más beneficio para aquellos los Clientes que contraten la instalación solar con OCTOPUS ESPAÑA.

OCTOPUS ESPAÑA compensará en la factura eléctrica del Cliente el importe en euros del valor de la energía



excedentaria. Solo podrán beneficiarse de esta compensación económica aquellos clientes que tengan una instalación con una potencia máxima de 10kW nominales.

La compensación económica se percibirá de la siguiente forma:

Una vez cubierto el importe de la energía consumida efectivamente por el Cliente, Octopus convertirá el resto de excedentes en dinero (€) utilizando el mismo cálculo presentado anteriormente y los acumulará en la Octopus Solar Wallet, para así descontarlos como saldo promocional (nombrado "uso Solar Wallet") al importe total de la factura después de impuestos.

La compensación máxima de excedentes destinados a la Octopus Solar Wallet de la que cada Cliente se podrá beneficiar será de 1MW/mes. Todo el excedente que supere esa cantidad no recibirá compensación.

En caso de que el saldo acumulado en la Octopus Solar Wallet sea superior al importe de la factura, el importe restante se quedará almacenado en la Solar Wallet (nombrado en la factura "saldo disponible Solar Wallet") para así poder usarlo como saldo promocional en la siguiente o siguientes facturas.

En caso de baja del contrato con saldo restante en la Octopus Solar Wallet, este saldo no se podrá canjear por dinero, y no se compensará de ninguna otra forma.

## **23.- CONDICIONES PARA LA COMPARTICIÓN DE EXCEDENTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON OTRAS CUENTAS DE OCTOPUS ENERGY A TRAVÉS DE OCTOPUS SOLAR WALLET**

El Cliente a través de "Mi Octopus Solar Wallet" si lo desea, podrá de forma gratuita compartir el excedente de energía generado a través de una instalación de autoconsumo fotovoltaico con domicilios propios o de terceros que tengan cuenta con OCTOPUS ESPAÑA.

El Cliente en su cuenta "Mi Octopus Solar Wallet" encontrará instrucciones para ayudarle a compartir excedentes con otras cuentas clientes de OCTOPUS ESPAÑA,. Para la utilización del servicio, el Cliente deberá indicar de forma expresa que ha entendido el funcionamiento de dicho servicio.

Este servicio se encuentra disponible para clientes de OCTOPUS ESPAÑA con domicilio en territorio español y sujetos a las condiciones particulares del contrato de compensación de excedentes reguladas en el apartado número 21 de los presentes Términos y Condiciones.

Los excedentes de energía se acumularán y convertirán en saldo en euros (€) con arreglo a lo establecido en el apartado número 21 de los presentes Términos y Condiciones a compensar en otras facturas de consumo con cuenta en OCTOPUS ESPAÑA.

El saldo disponible (en euros) generado por la energía excedentaria podrá visualizarse por el Cliente en todo momento en la parte superior derecha de su cuenta "Mi Octopus Solar Wallet" y no está sujeto a caducidad por lo que puede disponer del mismo en cualquier momento.

A través de "Mi Octopus Solar Wallet", el Cliente podrá compartir su saldo a partir del excedente de energía



generado tras introducir el número de cuenta de Cliente OCTOPUS ESPAÑA de los beneficiarios con domicilio en España. El número de cuenta de Cliente OCTOPUS ESPAÑA se encuentra disponible de forma visible en la parte superior de las facturas.

El Cliente podrá compartir los excedentes con un número ilimitado de beneficiarios, pudiendo eliminar y modificarlos a través de "Mi Octopus Solar Wallet".

Todas las cuentas de cliente OCTOPUS ESPAÑA introducidas por el Cliente en "Mi Octopus Solar Wallet" para compartir excedentes de energía, tendrán acceso a la totalidad del saldo acumulado y disponible, de forma que respecto a la primera de las cuentas de cliente Octopus Energy registradas que genere una factura, (bien sea la del Cliente que genere el excedente o la del beneficiario), OCTOPUS ESPAÑA tomará el saldo disponible de las cuentas asociadas para saldar el importe total de dicha factura (incluyendo los conceptos de potencia, impuestos y tasas).

En el supuesto de que tras saldar la primera factura emitida todavía exista saldo disponible, el excedente podrá utilizarse para saldar el importe de la factura de la cuenta del siguiente beneficiario, hasta consumir el total del saldo disponible.

En cualquier momento el Cliente podrá dejar de utilizar el servicio eliminando las cuentas de los beneficiarios incluidos en "Mi Octopus Solar Wallet".

